

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data peningkatan kontribusi subsektor industri kreatif kota Cilegon terhadap PDRB tahun 2018 sampai dengan tahun 2020, yang mana industri kreatif kuliner memiliki kontribusi terbesar terhadap PDRB namun persentase setiap tahunnya mengalami penurunan yang membuat jenis usaha khususnya kuliner memiliki jumlah gerai paling sedikit dibandingkan jenis usaha lainnya di kota Cilegon dan juga Dunkin Donuts Cabang Cilegon berada pada peringkat paling rendah di daftar restoran waralaba kota Cilegon berdasarkan jumlah pengunjung, hal tersebut terjadi karena tingkat kepuasan konsumen Dunkin Donuts Cabang Cilegon yang rendah dan kurangnya pengalaman baik yang diterima konsumen. Kepuasan konsumen yang rendah pada Dunkin Donuts Cabang Cilegon diakibatkan karena adanya pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan alat berupa kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi dan menggunakan alat bantu SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara simultan 57,2% dan sisanya 42,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 27,5% dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*This research was conducted based on data on the increasing contribution of the creative industry sub-sector of the city of Cilegon to GRDP in 2018 to 2020, where the culinary creative industry has the largest contribution to GRDP but the percentage has decreased every year which makes types of businesses, especially culinary, have the least number of outlets compared to other types of businesses. other businesses in the city of Cilegon and also Dunkin Donuts Cilegon Branch are ranked the lowest on the list of franchised restaurants in Cilegon city based on the number of visitors, this is due to the low level of consumer satisfaction of Dunkin Donuts Cilegon Branch and the lack of good experiences received by consumers. Low consumer satisfaction at Dunkin Donuts Cilegon Branch is caused by the influence of price and product quality on consumer satisfaction either simultaneously or partially. This study uses a tool in the form of a questionnaire with validity and reliability tests. The research method used is descriptive and verification method with a total sample of 100 respondents. Testing the research instrument using validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination and using SPSS 24 tools.*

*The results showed that there was a positive and significant influence between price and product quality on consumer satisfaction.. The amount of influence of price and product quality on consumer satisfaction. simultaneously is 57.2% and the remaining 42.8% is influenced by other variables not examined. Partially the magnitude of the effect of price on consumer satisfaction is 27.5% and the effect of product quality on consumer satisfaction is 29.7%, so it can be concluded that the product quality has the greatest influence on consumer satisfaction.*

**Keywords: Price, Product Quality and Consumer Satisfaction.**